

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014

Offerta ADSL FINO A 10 MEGA					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8600
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3100
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5900
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1100
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	850
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	360
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	625
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	200
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	18
			Deviazione standard del ritardo	msec	8
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,5

<b>Qualità dei servizi telefonici di contatto</b>	
<b>DELIBERA 79/09/CSP</b>	
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Obiettivo 2014</b>
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	25
Tasso di risoluzione dei reclami	96%

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2014

<b>Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP</b>			
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Misure</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2014</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	30 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	30 gg
	Percentile 99%	Servizio diretto con strutture nostre	35 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	35 gg
	% ordini validi entro la data concordata	Servizio diretto con strutture nostre	99%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	99%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Tasso di malfunzionamento	Servizio diretto con strutture nostre	15%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	20%
		Servizio indiretto	5%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80%	Servizio diretto con strutture nostre	12 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	48 ore
		Servizio indiretto	24 ore
	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	24 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	72 ore
		Servizio indiretto	48 ore
<b>Tempi di risposta dei servizi con operatore</b>	Tempo medio di risposta		25 sec
	% di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec		80%
<b>Fatture contestate</b>	% di fatture contestate sul totale delle fatture		4%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	% di fatture contestate che sono risultate errate		0,50%
<b>Tempo di fornitura della CPS</b>			120 ore

Con servizio diretto con nostre strutture (salvo diversa copertura) si intendono le offerte: Ambrogio Free, Ambrogio Next